

# ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PEGAWAI KANTOR LURAH TANAH MAS KECAMATAN TALANG KELAPA BANYUASIN

Ermini \*)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari Instansi Kantor Lurah Tanah Mas sebanyak 3000 orang, sedangkan sampel yang akan diambil sebanyak 100 orang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah analisis tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin. Definisi operasional variabel : Analisis tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan Instansi Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin terhadap masyarakat dengan teknik observasi, wawancara, dan penyebaran kuisioner.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Instansi Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin kepada masyarakat sudah baik, namun masih ada faktor - faktor yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih baik dimasa yang akan datang.

**Kata Kunci** : Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan

### A. Latar Belakang

Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional, yaitu sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial maka dibutuhkan Aparatur Sipil Negara (ASN) atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dituntut memberikan perlindungan, mewujudkan kemerdekaan dengan ikut menjaga kedamaian dunia. Adapun sosok ASN/PNS yang diharapkan dalam upaya perjuangan mencapai tujuan nasional adalah ASN/PNS yang memiliki kompetensi, penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila Undang-Undang Dasar 1945, profesional, berbudi pekerti luhur, berdayaguna, berhasil guna, sadar akan tanggung

jawabnya sebagai unsur aparatur Negara, abdi masyarakat dan abdi Negara di dalam Negara hukum yang demokratis .

Berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 tentang kinerja ASN/PNS agar mempunyai produktivitas yang prima, maka perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang mengarah pada :

- Peningkatan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa, Negara, dan tanah air.
- Peningkatan kompetensi teknis, manajerial dan / kepemimpinannya.
- Peningkatan produktivitas kerja dan kualitas pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan semangat kerja sama dan tanggung jawab sesuai dengan lingkungan kerja dan organisasinya.

Mengingat pentingnya pelayanan Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin, maka penulis

---

\*) Dosen Tetap FKIP UPGRi Palembang

merasa perlu mengetahui tentang sikap, perilaku, selera serta penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan jasa pada kantor tersebut melalui penelitian dengan judul : “Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin”.

## **B. Perumusan Masalah**

Masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah analisis tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan pada Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini berguna untuk menerapkan dan mengaplikasikan berbagai teori-teori manajemen serta menambah wawasan penulis dalam mengembangkan kreatifitas dan pengetahuan yang mungkin tidak didapat di bangku kuliah.
2. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan (*input*) yang berguna bagi Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam merencanakan kebijaksanaan pelayanan di masa yang akan datang.
3. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah dipergustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi yang meneliti masalah sejenis.

## **E. Metode Penelitian**

Dalam menganalisis data penelitian, penulis menggunakan metode kuantitatif dan metode deskriptif kualitatif untuk menjawab masalah mengenai sejauh mana tingkat pelayanan pada Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin, di dalam menganalisis data terdapat indikator-indikator penentu untuk mengevaluasi pelayanan jasa maka digunakan faktor penentu kualitas jasa yaitu :

1. Keandalan (*reliability*)  
Keandalan ialah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*)  
Daya tanggap yaitu keinginan para staf dan karyawan kantor tersebut untuk membantu masyarakat yang berkepentingan serta dapat memberikan pelayanan yang tanggap.
3. Jaminan (*assurance*)  
Jaminan ialah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
4. Empati (*empathy*)  
Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat.
5. Berwujud (*Tangible*)  
Berwujud ialah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan menggunakan skala Likert di mana skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena

sosial (**Sugiyono 2010 : 86**), yang dimana penetapan standar penilaian berdasarkan interval nilai tersebut, yang akan diberikan berdasarkan potensi yang dimiliki. Dalam hal ini tentang tanggapan responden atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin yang terdiri beberapa tingkat atau bobot, yaitu :

1. Sangat baik(SB) total nilai = 5
2. Baik (B) total nilai = 4
3. Cukup baik(CB) total nilai = 3
4. Tidak baik (TB) total nilai = 2
5. Sangat tidak baik(STB) total nilai = 1
6. Ditingkatkan (DT)total nilai = 2
7. Dipertahankan (DP) total nilai = 1

Kemudian dengan data angket dianalisis berdasarkan skor pada setiap jawaban responden yaitu :

Jumlah responden menjawab SB x 5  
Jumlah responden menjawab B x 4  
Jumlah responden menjawab CB x 3  
Jumlah responden menjawab TB x 2  
Jumlah responden menjawabSTB x 1  
Jumlah responden menjawab DT x 2  
Jumlah responden menjawab DP x 1

Menurut **Nurgiantoro (2009:63)** adapun cara untuk menghasilkan dan menentukan skor dari masing-masing komponen indikator pada kelima variabel dapat menggunakan rumus sbb:

$$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3}{N}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  : Rata-rata hitung yang dicari  
 $x_1 + x_2 + x_3$  : Skor individual indikator  
N : Jumlah kelompok subjek

Dari nilai rata – rata yang didapat dari perhitungan dan pengolahan jawaban koisioner dari masing-masing variabel akan ditarik kesimpulan, adapun menurut (Sugiyono 2010 : 86),

untuk menentukan tingkat penilaian masyarakat terhadap suatu kinerja dan harapan, terdapat kategori – kategori penentu sebagai berikut :

SB = Sangat Baik 4,15 – 4,46

B = Baik 3,83 – 4,14

CB = Cukup Baik 3,51 – 3,82

TB = Tidak Baik 3,19 – 3,50

STB = Sangat Tidak Baik <3,18

## F. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, sebagai variabel adalah :

1. Kepuasan konsumen ialah hasil kinerja jasa yang diberikan aparatur kantor lurah tersebut kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik.
2. Pelayanan ialah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasikan kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkannya agar mereka selalu loyalitas kepada organisasi atau perusahaan.
3. Harapan adalah keinginan hati yang timbul dari dalam diri seseorang dengan harapan keinginan tersebut dapat terealisasi.
4. Kinerja adalah penilaian terhadap kemampuan pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau instansi tertentu dalam periode tertentu.

## G. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik dalam pengumpulan data ini adalah :

1. Observasi, yaitu dengan cara melakukan pengamatan di lokasi yang menjadi objek penelitian dan pencatatan secara sistematis terhadap kegiatan di instansi Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin.

2. Wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab kepada masyarakat dan responden dengan menggunakan pedoman wawancara.
3. Penyebaran kuisioner, yaitu kuisioner disebarkan kepada masyarakat yang ada dilingkungan Kelurahan Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin, yang diambil sebagai sampel di dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai objek untuk pengolahan data penelitian.

#### H. Populasi dan Sampel

Objek penelitian ini adalah masyarakat yang ada dilingkungan Kelurahan Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin yang berjumlah 3000 jiwa kepala keluarga.

##### 1. Populasi

Adapun populasi menurut Husein Umar (2005 : 107) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel, adapun populasi dalam penelitian ini ialah masyarakat yang diambil dari 44 RT yang ada dilingkungan Kelurahan Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin, maka penulis menentukan populasi sebanyak 3000 orang.

##### 2. Sampel

Sampel menurut Husein Umar (2005 : 107) ialah bagian kecil dari populasi yang dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan anggota sampel. Adapun sampel di dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diambil 2-3 orang dari setiap masing – masing RT yang ada dilingkungan Kelurahan Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin.

#### I. Pembahasan

##### 1. Analisis

Dari hasil penleitian yang dilakukan pada 100 orang responden, maka dalam bagian ini dijelaskan mengenai tingkat kepentingan konsumen dalam hal ini masyarakat yang ada pada wilayah Kelurahan Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin yang ditunjukkan pada Tabel 1 Sampai Tabel 20.

Tabel 1  
Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	65	65 %
2.	Perempuan	35	35 %
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Sumber komposis. Responden berdasarkan Umur*

Dari tabel pengujian data berdasarkan jenis kelamin di atas dapat dilihat 65 % responden laki-laki dan 35 % perempuan.

Tabel 2  
Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1.	< 25 Tahun	50	50 %
2.	25 – 35 Tahun	35	35 %
3.	35 – 45 Tahun	15	15 %
4.	> 45 Tahun	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : hasil penelitian tahun 2016*

Berdasarkan kelompok umur responden pada tabel 2 menunjukkan bahwa umur responden yang kurang dari 25 tahun sebanyak 50 orang responden (50%), 25-35 tahun sebanyak 35 responden (35%), 35-45 tahun sebanyak 15 responden (15%) sedangkan > 45 tahun sebanyak 0 responden (0%).

## 2. Kualitas Pelayanan

Dari pernyataan responden mengenai kualitas pelayanan pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan

Talang Kelapa Banyuasin. Kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator (berwujud, keandalan, tanggapan, jaminan dan empati).

### a. Variabel Keandalan

Tabel 3  
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Yang Tepat Waktu

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	30	150	30
2	Baik	4	49	196	49
3	Cukup	3	17	51	17
4	Tidak baik	2	4	8	4
5	Sangat tidak baik	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>	<b>405</b>	<b>100</b>

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

\* Ketepatan jadwal pelayanan  $\frac{(5 \times 30) + (4 \times 49) + (3 \times 17) + (2 \times 4) + (1 \times 0)}{100} = 4,05$

Tabel 4  
Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Yang Tepat Waktu

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1.	Ditingkatkan	2	25	50	25
2.	Dipertahankan	1	75	75	75
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>125</b>	<b>100</b>

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

\* Ketepatan jadwal pelayanan  $\frac{(2 \times 25) + (1 \times 75)}{100} = 1,25$

Tabel 5  
Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Ramah dan Sopan

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	43	215	43
2	Baik	4	30	120	30
3	Cukup	3	25	75	25
4	Tidak baik	2	2	4	2
5	Sangat tidak baik	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>	<b>414</b>	<b>100</b>

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

\* Ketepatan jadwal pelayanan  $\frac{(5 \times 43) + (4 \times 30) + (3 \times 25) + (2 \times 2) + (1 \times 0)}{100} = 4,14$

Tabel 6  
Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Yang Ramah dan Sopan

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1.	Ditingkatkan	2	10	20	10
2.	Dipertahankan	1	90	90	90
Jumlah				110	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(2 \times 10) + (1 \times 90)}{100} = 1,10$$

Jadi nilai rata-rata skor variabel keandalan (*reliability*) yaitu :

$$* \text{ Kinerja } \frac{4,05 + 4,14}{2} = 4,09$$

$$* \text{ Harapan } \frac{1,25 + 1,10}{2} = 1,17$$

b. Variabel daya tanggap  
(*Resvonsiveness*)

Pada variabel ini para staf pegawai kantor lurah harus membantu para konsumen dalam hal ini masyarakat yang datang dan memberikan

pelayanan yang cepat. Variabel ini diukur dari hasil penilaian responden terhadap daya tanggap atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin.

Tabel 7  
Penilaian Masyarakat Terhadap Kemampuan Pihak Instansi Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin Dalam Menghadapi Keluhan Cepat Tanggap Terhadap Masalah Yang Timbul

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	50	250	50
2	Baik	4	29	116	29
3	Cukup	3	20	60	0
4	Tidak baik	2	-	-	-
5	Sangat tidak baik	1	1	1	1
TOTAL			100	427	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(5 \times 0) + (4 \times 29) + (3 \times 20) + (2 \times 0) + (1 \times 1)}{100} = 4,27$$

**Tabel 8**  
Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kemampuan Pihak Instansi Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin Dalam Menghadapi Keluhan Cepat Tanggap Terhadap Masalah Yang Timbul

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1.	Ditingkatkan	2	45	90	45
2.	Dipertahankan	1	55	55	55
Jumlah				145	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(2 \times 45) + (1 \times 55)}{100} = 1,45 \quad * \text{ Kinerja } \frac{4,27}{1} = 4,27 \quad * \text{ Harapan } \frac{1,45}{1} = 1,45$$

c. Variabel Jaminan (*Assurance*)

Pada variabel ini para pegawai dituntut mempunyai pengetahuan yang baik tentang bidang tugasnya, mempunyai kesopanan, dapat dipercaya masyarakat, dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada para konsumen, dalam hal ini masyarakat. Apabila masyarakat menanyakan suatu masalah atau menyampaikan keluhan,

maka sebaiknya pegawai dapat menjelaskan dengan baik apa yang ditanyakan oleh masyarakat.

Untuk menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat, maka para pegawai harus memiliki pengetahuan yang baik tentang masalah yang menyangkut instansi Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin.

**Tabel 9**  
Tingkat Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Pengetahuan dan Kecakapan Pegawai

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	60	300	60
2	Baik	4	33	132	33
3	Cukup	3	6	18	6
4	Tidak baik	2	1	2	1
5	Sangat tidak baik	1	-	0	
TOTAL			100	452	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(5 \times 60) + (4 \times 33) + (3 \times 6) + (2 \times 1) + (1 \times 0)}{100} = 4,52$$

Tabel 10  
Tingkat penilaian harapan Masyarakat terhadap kinerja pengetahuan dan kecakapan pegawai

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1.	Ditingkatkan	2	40	80	40%
2.	Dipertahankan	1	60	60	60%
Jumlah			100	140	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(2 \times 40) + (1 \times 60)}{100} = 1,40$$

Tabel 11  
Tingkat Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Komunikasi Yang Efektif Terhadap Masyarakat

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	55	275	55
2	Baik	4	36	144	36
3	Cukup	3	7	21	7
4	Tidak baik	2	2	4	2
5	Sangat tidak baik	1	-	-	-
TOTAL			100	444	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(5 \times 55) + (4 \times 36) + (3 \times 7) + (2 \times 2) + (1 \times 0)}{100} = 4,44$$

Tabel 12  
Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Komunikasi Yang Efektif Dengan Para Konsumen (masyarakat)

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1.	Ditingkatkan	2	25	50	25%
2.	Dipertahankan	1	75	75	75%
Jumlah			100	125	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(2 \times 25) + (1 \times 75)}{100} = 1,25 \quad * \text{ Kinerja } \frac{4,52 + 4,44}{2} = 4,48 \quad * \text{ Harapan } \frac{1,40 + 1,25}{2} = 1,32$$

#### d. Variabel Empati (*Empathy*)

Pihak Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin harus mampu melakukan hubungan

yang baik, memberikan perhatian secara individu kepada masyarakat yang berkepentingan.

Para pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa



Banyuasin harus dapat memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat yang datang dalam menyampaikan konsumen (masyarakat) bisa memperoleh penjelasan yang terperinci dan sebaiknya diberikan perhatian secara pribadi maksudnya adalah :

konsumen (masyarakat) yang ingin menyampaikan keluhannya bisa menghadap satu orang yang telah ditunjuk dan diterima tanpa bersamaan dengan yang lain yang ingin menyampaikan keluhannya juga.

Tabel 13  
Tingkat Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja  
Memberikan Perhatian Dalam Melayani Masyarakat

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	53	265	53
2	Baik	4	30	120	30
3	Cukup	3	15	45	15
4	Tidak baik	2	1	2	1
5	Sangat tidak baik	1	1	1	1
TOTAL			100	433	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(5 \times 53) + (4 \times 30) + (3 \times 15) + (2 \times 1) + (1 \times 1)}{100} = 4,33$$

Tabel 14  
Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja  
Memberikan Perhatian Dalam Melayani Masyarakat

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1.	Ditingkatkan	2	20	40	20%
2.	Dipertahankan	1	80	80	80%
Jumlah			100	120	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(2 \times 20) + (1 \times 80)}{100} = 1,20 \quad * \quad \text{Kinerja} \quad \frac{4,33}{1} = 4,33 \quad * \quad \text{Harapan} \quad \frac{1,20}{1} = 1,20$$

- e. Variabel berwujud (*Tangibles*)  
Variable ini merupakan fasilitas fisik, ruang pelayanan yang memadai,

serta kerapian dan penataan interior yang baik.

Tabel 15  
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Keamanan dan Kenyamanan

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	53	265	53
2	Baik	4	31	124	31
3	Cukup	3	15	45	15
4	Tidak baik	2	1	2	1
5	Sangat tidak baik	1	-	0	0
TOTAL			100	436	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(5 \times 53) + (4 \times 31) + (3 \times 15) + (2 \times 1) + (1 \times 0)}{100} = 4,36$$

Tabel 16  
Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Keamanan dan Kenyamanan

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1.	Ditingkatkan	2	70	140	70%
2.	Dipertahankan	1	30	30	30%
Jumlah			100	170	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(2 \times 70) + (1 \times 30)}{100} = 1,70$$

Tabel 17  
Tingkat Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Kebersihan dan Kerapian Ruang Pegawai

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	52	260	52
2	Baik	4	37	148	37
3	Cukup	3	11	33	11
4	Tidak baik	2	-	0	0
5	Sangat tidak baik	1	-	0	0
TOTAL			100	441	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(5 \times 52) + (4 \times 37) + (3 \times 11) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{100} = 4,41$$

Tabel 18  
Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Kebersihan dan Kerapian Ruang Para Pegawai

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1.	Ditingkatkan	2	15	30	15%
2.	Dipertahankan	1	85	85	85%
Jumlah			100	115	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(2 \times 15) + (1 \times 85)}{100} = 1,15$$

Tabel 19  
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Exterior dan Interior

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1	Sangat baik	5	38	190	38
2	Baik	4	51	204	51
3	Cukup	3	11	33	11
4	Tidak baik	2	-	0	0
5	Sangat tidak baik	1	-	0	0
TOTAL			100	427	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2016

$$\frac{(5 \times 38) + (4 \times 51) + (3 \times 11) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{100} = 4,27$$

Tabel 20  
Tingkat Penilaian Harapan Masyarakat Terhadap Kinerja Exterior dan Interior

No	Tanggapan Responden	Skor	Responden	Total	%
1.	Ditingkatkan	2	80	160	80
2.	Dipertahankan	1	20	20	20
Jumlah			100	180	100

Sumber : hasil penelitian tahun 2008

$$\frac{(2 \times 80) + (1 \times 20)}{100} = 1,80 \quad *Kinerja \quad \frac{4,36 + 4,41 + 4,27}{3} = 4,34 \quad *Harapan \quad \frac{1,70 + 1,15 + 1,80}{3} = 1,55$$

Tabel 21  
Rekapitulasi Nilai Skor Kinerja dan Harapan

No	Atribut	Skor
1	Variabel Keandalan	
	Kinerja	4,09
2	Harapan	1,17
	Variabel Daya Tanggap	
3	Kinerja	4,27
	Harapan	1,45
4	Variabel Jaminan	
	Kinerja	4,48
5	Harapan	1,32
	Variabel Empati	
6	Kinerja	4,33
	Harapan	1,20
7	Variabel Berwujud	
	Kinerja	4,34
8	Harapan	1,55

Sumber : Hasil penelitian tahun 2016

Dari hasil rekapitulasi nilai skor kinerja dan harapan yang ditunjukkan pada tabel 21 penulis akan membuat suatu bahasan sebagai berikut :

### 1. Variabel Keandalan

- Kinerja dengan nilai 4,09 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel keandalan antara lain:
  - Penilaian masyarakat terhadap kinerja yang tepat waktu dengan skor 4,05.
  - Penilaian terhadap pelayanan yang ramah dan sopan dengan skor 4,14.

$$\text{Kinerja } \frac{4,05 + 4,14}{2} = 4,09$$

- Harapan dengan nilai 1,17 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-

masing item pertanyaan yang ada pada variabel keandalan antara lain:

- Harapan masyarakat terhadap kinerja yang tepat waktu dengan skor 1,25.
- Harapan terhadap pelayanan yang ramah dan sopan dengan skor 1,10

$$\text{Harapan } \frac{1,25 + 1,10}{2} = 1,17$$

### 2. Variabel Daya Tanggap

- Kinerja dengan nilai 4,27 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel daya tanggap antara lain :

- Penilaian masyarakat atas pelayanan yang cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dengan skor 4,27.

$$\text{Kinerja } \frac{4,27}{1} = 4,27$$

- Harapan dengan nilai 1,45 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel daya tanggap antara lain:

- Tingkat penilaian harapan masyarakat terhadap instansi kantor tersebut di dalam menghadapi keluhan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dengan skor 1,45

$$\text{Harapan } \frac{1,45}{1} = 1,45$$

### 3. Variabel Jaminan

- a. Kinerja dengan nilai 4,48 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing – masing item pertanyaan yang ada pada variabel jaminan antara lain:

1. Penilaian masyarakat terhadap kinerja pengetahuan dan kecakapan pegawai kantor tersebut di dalam membantu masyarakat dengan skor 4,52
2. Penilaian masyarakat terhadap kinerja komunikasi yang efektif dengan masyarakat dengan skor 4,44

$$\text{Kinerja } \frac{4,52 + 4,44}{2} = 4,48$$

- b. Harapan dengan nilai 1,40 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel jaminan antara lain:

1. Harapan masyarakat terhadap kinerja pengetahuan dan kecakapan pegawai dengan skor 1,40.
2. Harapan masyarakat terhadap kinerja komunikasi yang efektif dengan masyarakat dengan skor 1,25

$$\text{Harapan } \frac{1,40 + 1,25}{2} = 1,32$$

### 4. Variabel Empati

- a. Kinerja dengan nilai 4,33 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing – masing item pertanyaan yang ada pada variabel empati antara lain:

1. Penilaian masyarakat terhadap kinerja memberikan perhatian dalam melayani masyarakat dengan skor 4,33

$$\text{Kinerja } \frac{4,33}{1} = 4,33$$

- b. Harapan dengan nilai 1,20 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel empati antara lain:

1. Tingkat penilaian harapan masyarakat terhadap kinerja memberikan perhatian dalam melayani masyarakat dengan skor 1,20.

$$\text{Harapan } \frac{1,20}{1} = 1,20$$

### 5. Variabel Berwujud

- a. Kinerja dengan nilai 4,34 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-masing item pertanyaan yang ada pada variabel berwujud antara lain:

1. Penilaian masyarakat terhadap kinerja keamanan dan kenyamanan kantor tersebut dengan skor 4,36.
2. Penilaian masyarakat terhadap kinerja kebersihan dan kerapian ruang para pegawai dengan skor 4,14
3. Penilaian masyarakat terhadap kinerja exterior dan interior kantor tersebut dengan skor 4,27

$$\text{Kinerja } \frac{4,36 + 4,41 + 4,27}{3} = 4,34$$

- b. Harapan dengan nilai 1,55 yang dimana nilai tersebut di dapat dari penjumlahan nilai dari masing-

masing item pertanyaan yang ada pada variabel berwujud antara lain :

1. Harapan masyarakat terhadap kinerja keamanan dan kenyamanan kantor tersebut dengan skor 1,70.
2. Harapan masyarakat terhadap kinerja kebersihan dan kerapian ruang para pegawai tersebut dengan skor 1,15
3. Harapan masyarakat terhadap kinerja exterior dan interior kantor tersebut dengan skor 1,80.

$$\text{Harapan } \frac{1,70 + 1,15 + 1,80}{3} = 1,55$$

Dari hasil penjelasan rekapitulasi nilai skor kinerja dan harapan diatas maka variabel yang memiliki skor paling tertinggi dan terendah terjadi pada variabel :

a. Kinerja

Terjadi pada variabel jaminan yang dimana semua itu terjadi dikarenakan masyarakat cukup percaya atas kinerja pengetahuan dan kecakapan pegawai kantor tersebut didalam melayani masyarakat dengan skor 4,52 serta penilaian kinerja komunikasi yang efektif dengan skor 4,44 sehingga pada variabel jaminan didapat tingkat penilaian masyarakat paling tinggi atas kinerja yang diberikan kepada masyarakat dengan skor akhir 4,48

b. Harapan

Terjadi pada variabel berwujud yang dimana semua itu terjadi dikarenakan masyarakat cukup percaya atas harapan kinerja keamanan dan kenyamanan kantor tersebut dengan skor 1,70 dan kebersihan, kerapian

ruang pegawai dengan skor 1,15 serta penilaian harapan masyarakat terhadap exterior dan interior kantor tersebut dengan skor 1,80 sehingga pada variabel berwujud didapat tingkat penilaian masyarakat paling tinggi atas kinerja dan harapan yang diberikan oleh kantor tersebut dengan skor akhir 1,55

c. Kinerja

Terjadi pada variabel keandalan yang dimana semua itu terjadi dikarenakan jawaban responden dalam hal ini masyarakat yang ada di lingkungan Kelurahan Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin, cenderung menyatakan kurangnya pelayanan yang tepat waktu dengan skor 4,05 serta pelayanan yang ramah dan sopan di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berkepentingan dengan skor 4,14 sehingga pada variabel keandalan didapat penilaian terendah atas kinerja yang diberikan Kantor tersebut didalam melayani masyarakat dengan skor akhir 4,09.

d. Harapan

Terjadi pada variabel keandalan yang dimana semua itu terjadi dikarenakan jawaban responden dalam hal ini masyarakat yang ada di lingkungan Kelurahan Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin, cenderung menyatakan perlu ditingkatkannya kinerja instansi kantor tersebut di dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dengan skor 1,25 serta pelayanan yang ramah dan sopan dengan skor 1,10 sehingga pada variabel keandalan didapat penilaian terendah atas harapan kinerja yang diberikan kantor tersebut didalam

melayani masyarakat dengan skor akhir 1,17

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap variabel yang ada maka tingkat penilaian masyarakat terhadap kinerja dan harapan masyarakat sebagai berikut :

1. Berdasarkan variabel yang pernyataannya adalah keandalan (*reliability*) dengan nilai rata-rata 4,09 ini menunjukkan masyarakat cukup percaya atas kemampuan aparatur kantor tersebut didalam memberikan pelayanan dengan kecepatan dan ketepatan waktu, juga memberikan pelayanan yang ramah dan sopan serta penilaian masyarakat agar terus ditingkatkan.
2. Berdasarkan variabel yang pernyataannya adalah daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai rata-rata 4,27 berarti masyarakat menilai kinerja Pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dinilai sangat baik, maka masyarakat percaya atas kemampuan kinerja pegawai dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi dan harapan masyarakat menilai agar terus ditingkatkan.
3. Berdasarkan variabel yang pernyataannya jaminan (*assurance*) mendapatkan nilai rata-rata 4,48 yang dinilai masyarakat, bahwa kinerja pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin sudah memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup serta memiliki komunikasi yang sangat baik di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang melakukan

pelayanan, adapun harapan masyarakat agar terus ditingkatkan.

4. Berdasarkan variabel yang pernyataannya adalah empati (*emphaty*) dengan nilai rata-rata 4,33 ini berarti masyarakat menilai kinerja para pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin di dalam memberikan perhatian dalam melayani masyarakat sudah sangat baik dan harapan masyarakat agar terus dipertahankan.
5. Berdasarkan variabel yang pernyataannya adalah berwujud (*tangibles*) dengan nilai rata-rata 4,34 ini berarti masyarakat menilai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin memiliki tampilan fisik yang sangat baik, aman, nyaman, bersih, rapi dan penataan *exterior* dan *interior* yang baik serta lokasi yang strategis dan harapan masyarakat agar dipertahankan.

## J. Kesimpulan dan Saran

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan tingkat penilaian kinerja dan harapan pada Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin sudah baik, dimana tingkat kinerja instansi Kantor Lurah Tanah Mas lebih tinggi dari harapan masyarakat. Namun masih ada faktor-faktor yang perlu ditingkatkan agar pelayanan yang akan diberikan lebih baik di masa akan datang. Adapun faktor-faktor yang akan ditingkatkan antara lain :

- a. Kurangnya tepat waktu pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin di dalam membantu masyarakat yang berkepentingan.

- b. Kurangnya pelayanan yang ramah dan sopan pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin di dalam membantu masyarakat yang berkepentingan.
2. Saran
  - a. Pegawai instansi Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin terus meningkatkan kualitas kinerja.
  - b. Fasilitas pendukung kegiatan administrasi kantor tersebut, seperti komputer, mesin tik perlu disediakan dan ditambah, supaya pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat lebih baik seperti yang diinginkan.
  - c. Pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin hendaknya lebih memperhatikan, dan meningkatkan pelayanan yang tepat waktu serta pelayanan yang ramah dan sopan di dalam membantu masyarakat.
  - d. Usaha lain yang perlu ditingkatkan, perlunya menjalin komunikasi yang lebih efektif antara masyarakat dengan pihak Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin misalnya tersediannya kotak-kotak saran dan kritik.

Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nurgiantoro, 2009, *Statistik Terapan*, Edisi keempat, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Notoatmodjo, Soekidjo 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta

Sugiyono, 2007, *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan kedua belas, Bandung : Alfabeta

\_\_\_\_\_, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Jakarta: Alfabeta

.Umar Husein 2005, *Metode Penelitian dalam Pemasaran Jasa*, Cetakan ketiga, Gramedia Pustaka utama Jakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2014, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-9, Bandung Alfabeta.
- Kotler, Philip, 2008. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Indeks.
- \_\_\_\_\_, Philip, 2009 *Manajemen Pemasaran, Jilid 2*. Penerbit Prehellindo. Jakarta.
- Kuswadi. 2005. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.